



〈はまぎん〉  
マイダイレクト  
テレフォンバンキング  
ご利用の手引き



はまペン

# ごあいさつ

平素は横浜銀行をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

テレフォンバンキングは、お客さまの電話・携帯電話を利用し、

手軽に銀行取引ができるサービスです。

本書には、テレフォンバンキングの具体的な利用方法を掲載しています。

本書をご確認のうえ、ぜひテレフォンバンキングをご利用ください。

## 目次

サービス内容・ご利用時間 .....	2
ご利用環境・パスワード .....	3
契約番号の確認方法 .....	4
各暗証番号の登録方法 .....	5
各暗証番号の登録方法(横浜銀行ATM) .....	6
お取引開始 .....	7
残高照会・入出金明細照会の方法 .....	8
お振り替え・お振り込みの方法 .....	9
定期預金の作成・解約予約、積立定期預金への入金の方法 .....	10
ご注意事項 .....	11
困ったときは .....	12

# サービス内容・ご利用時間

 (自動音声)  (オペレーター)

サービス内容		テレフォンバンキング	
照会サービス	残高照会、入出金明細照会		9時～17時
資金移動サービス	お振り込み、お振り替え	 	9時～17時 (注)
定期預金・積立定期預金サービス	定期預金作成(追加入金) 積立定期預金随時入金		9時～17時
	定期預金満期解約予約		9時～17時
	定期預金解約・定期預金書替停止 定期預金満期時取扱方法変更		9時～17時
投資信託サービス	解約		9時～15時
	スイッチング		9時～15時
	投信自動積立 変更申込、終了申込		9時～15時
	残高・基準価額照会		9時～17時
外貨預金サービス	外貨普通預金 新規口座開設・入出金		10時～15時
	自動継続外貨定期預金 新規口座開設・定期追加作成		10時～15時
	自動継続外貨定期預金 自動継続停止・解約		10時～15時
	各種照会		9時～17時
諸届け受付サービス	住所変更、公共料金自動振替受付		9時～17時
各種照会(商品内容・店舗案内など)			9時～17時
お客さま情報変更	お振込・お振替限度額変更		9時～17時
	振込先口座の削除		9時～17時

※受付開始がサービス時間内であっても、所定の時間までに受付完了しなければお取り引きは成立しません。  
(注)振込先口座として登録されていない口座へのお振り込みは、オペレーターの受付となります。

**サービス日:土曜・日曜・祝日、12月31日～1月3日を除く毎日**

**サービス時間:9:00～17:00**

# ご利用環境・パスワード

## ご利用になれる電話

- ① プッシュ回線またはダイヤル回線のいずれもご利用になれます。ただし、ダイヤル回線をご利用の場合は、トーン信号の出る電話機が必要です。電話番号の後につづけて「\*（トーンボタン）」を押すことによってトーン信号に変わります。
- ② 家庭用の電話機・携帯電話・PHSのほか、公衆電話の利用も可能です。携帯電話・PHS・公衆電話では、「\*（トーンボタン）」を押す必要はありません。なお、一部ご利用になれない電話機があります。
- ③ コードレスフォンおよび子機は、一部ご利用になれない機種があります。

## 安心のセキュリティ!

### “トーンスクランブル”

テレフォンバンキングにて暗証番号を入力される際には、トーンスクランブルが流れます。トーンスクランブルは盗聴防止のためにランダムに流れるプッシュ音です。

## お取引に必要な暗証番号

お取引内容	入力される暗証番号
残高照会、入出金明細照会、お振り替え、定期預金取引、投資信託取引、外貨預金取引、諸届け	契約番号 + 電話暗証
振込先口座への振込	契約番号 + 電話暗証 + 振込暗証
都度指定振込	契約番号 + 電話暗証 + 振込暗証 + 確認暗証

契約番号の確認方法と各暗証番号の登録方法は次のページでご案内します。

※「電話暗証」はお申し込み時に申込書またはネット申込画面でお決めになった数字4桁の暗証番号です。お申し込み時に登録されていない場合は、5ページをご覧ください。

# 契約番号の確認方法

## step 1 インターネットバンキングの初回利用登録を実施

すでに初回利用登録している方は、ログイン後、**step 2**の手続きをおこなってください。

**1** 横浜銀行ウェブサイトから初回利用登録画面に進んでください。

The image shows two screenshots of the Yokohama Bank website. The first screenshot shows the homepage with a red box around the 'ログイン' (Login) button and a red arrow pointing to it. The second screenshot shows the 'インターネットバンキング ログイン' (Internet Banking Login) page with a red box around the 'はじめてログインする方 初回利用登録はこちら' (First-time login user, click here for initial registration) link and a red arrow pointing to it.

**2** 〈はまぎん〉マイダイレクト利用規定を確認のうえ、普通預金口座の店番号・口座番号などを入力し、「次へ」ボタンを押してください。

The image shows a screenshot of the 'ログイン' (Login) page with the '初回利用登録' (Initial Registration) section. It contains fields for '店舗番号' (Branch Number), '口座番号' (Account Number), '生年月日 (西暦)' (Date of Birth), and 'キャッシュカード暗証番号' (ATM PIN). A blue '次へ' (Next) button is at the bottom.

**3** 画面の案内に沿って、ログインパスワード、秘密の質問・秘密の答え、メールアドレスを登録してください。



## step 2 お客さま情報照会を確認

メニュー **1**「各種利用設定」の **2**「お客さま情報照会」を選択し、次画面で **3**「お客さま情報」を選択してください。

The image shows two screenshots of the Yokohama Bank website. The first screenshot shows the 'メニュー' (Menu) with a red box around '各種利用設定' (Various Usage Settings) and a red arrow pointing to 'お客さま情報照会' (Customer Information Inquiry). The second screenshot shows the 'お客さま情報照会' page with a red box around 'お客さま情報' (Customer Information) and a red arrow pointing to it.

# 各暗証番号の登録方法

各暗証番号の登録は、以下の2通りの方法があります

## ◆横浜銀行ウェブサイト「ネット申込(※1)」でお手続き

インターネットバンキング(※2)がご利用になれる時間帯ならいつでもご登録・ご変更ができます。

### 入力が必要な番号

- 代表口座の口座番号 ●契約番号
- 届出電話番号
- 代表口座のキャッシュカード(横浜バンクカードを含む)の暗証番号
- 新しい4桁の暗証番号

### 入力が必要なパスワード

- ワンタイムパスワード

※1 ワンタイムパスワードをご利用でないお客さまは、「ネット申込」ではお手続きできませんので、横浜銀行ATMでお手続きください。

※2 1月1日0時～1月3日24時、第1・第3月曜日および5月3日～5日2時～6時はご利用できません。

## ◆横浜銀行ATMでお手続き

横浜銀行ATMが稼働している時間帯ならいつでもご登録・ご変更ができます。ATMでの登録方法は次ページをご覧ください。

### 必要なカード

- 代表口座のキャッシュカード(横浜バンクカードを含む)  
※家族会員カードなど、代理人カードでは登録できません。

### 必要な番号

- 代表口座のキャッシュカード(横浜バンクカードを含む)の暗証番号
- 契約番号
- 新しい4桁の暗証番号

## 暗証番号登録のご注意

- 代表口座のキャッシュカード(横浜バンクカード)をお持ちでない場合は暗証番号の登録ができませんので、テレフォンバンキングでのお振り込みはご利用になれません。
- 暗証番号は、「0000」「9999」など、同一数字のみでの登録はできません。また、生年月日、電話番号等のわかりやすい番号は避けてください。
- 登録・変更した暗証番号は、翌銀行窓口営業日から利用できます。

# 各暗証番号の登録方法(横浜銀行ATM)

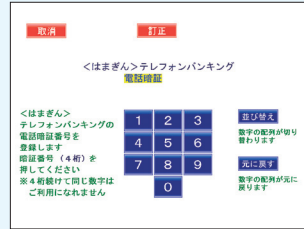
ATM稼働時間帯ならいつでもご利用になれます

## step 1. ....



「その他取引」  
を押してください。

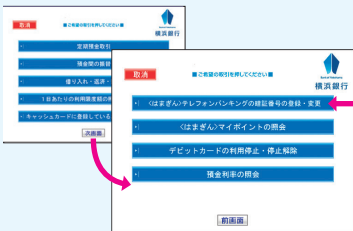
## step 5. ....



4桁の電話暗証をご入力、  
ご登録ください(確認のため、もう一度電話暗証をご入力ください)。

「電話暗証登録」

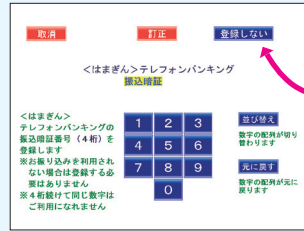
## step 2. ....



「次画面」  
を押し、2画面目の

「<はまぎん>テレホンバンクンの暗証番号の登録・変更」  
を押してください。

## step 6. ....



「お振り込み」を利用されない方は、この画面で  
「登録しない」を押してください。

4桁の振込暗証をご入力、  
ご登録ください(確認のため、もう一度振込暗証をご入力ください)。

「振込暗証登録」

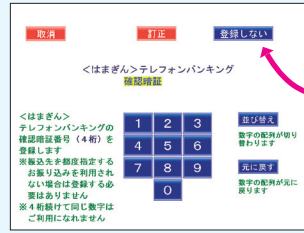
## step 3. ....



代表口座のキャッシュカードを入れ、キャッシュカードの暗証番号をご入力ください。

※生体認証機能付ICカードをお持ちの場合は、ご本人確認後にキャッシュカードの暗証番号をご入力ください。

## step 7. ....

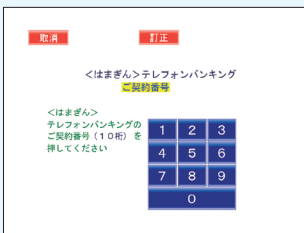


「都度指定振込」を利用されない方は、この画面で  
「登録しない」を押してください。

4桁の確認暗証をご入力、  
ご登録ください(確認のため、もう一度確認暗証をご入力ください)。

「確認暗証登録」

## step 4. ....



<はまぎん>マイダイレクトの契約番号(数字10桁)をご入力ください。

## step 8. ....



暗証番号は、ATMでご登録になった翌銀行窓口営業日より使用可能です。ご利用開始日が、表示されますのでご確認ください。

### ご注意

- ATM画面上にご利用開始日の表示がされない場合(レシートが出力された場合)は登録が完了していません。再度ご登録ください。
  - 「電話暗証」のみ登録の方は、画面step1～step5のお手続きとなります。
  - 「電話暗証」・「振込暗証」を登録される方は、画面step1～step6のお手続きとなります。
  - 「電話暗証」・「振込暗証」・「確認暗証」を登録される方は、画面step1～step7のお手続きとなります。
- ※「振込暗証」のみを登録・変更される場合でも「電話暗証」の再登録が、「確認暗証」のみを登録・変更される場合でも「電話暗証」と「振込暗証」の再登録が必要となります。登録済みの暗証で再登録できます。

# お取引開始

※ガイダンスにしたがってサービスメニューからお取引内容をお選びください。  
 ※電話受付時間は銀行窓口営業日の9時～17時です。

一般電話の方は**0120-89-4580-⑩**に  
 携帯電話・PHSの方は**045-438-4612** [通話料有料]に  
 電話をかけてください。

契約番号の入力      契約番号(数字10桁)  
          と #

電話暗証の入力      電話暗証(数字4桁)  
    と #

※お客様の大切な暗証番号などを入力される際には、トーンスクランブルが流れます。そのままご入力ください。トーンスクランブルは盗聴防止のためにランダムに流れるブッシュ音です。

下記サービスメニュー(メインメニュー → サブメニュー)をご選択ください。

※サービスメニュー選択後の自動音声サービスのお取り引きは、次ページをご覧ください。

メインメニュー		サブメニュー	
残高照会	①と#	—	
入出金明細照会	②と#	—	
お振り替え	③と#	—	
お振り込み	④と#	登録されている先へのお振り込み	①と#
		登録されていない先へのお振り込み(オペレーター)	②と#
		振込先登録口座の削除	③と#
		訂正・組戻し(オペレーター)	④と#
		お振込限度額の変更(オペレーター)	⑤と#
定期預金取引	⑤と#	定期預金の作成	①と#
		解約予約	②と#
		解約(オペレーター)	③と#
		照会、その他(オペレーター)	④と#
		積立定期預金への入金	⑤と#
投資信託取引	⑥と#	オペレーター (投資信託の購入および投信自動積立の新規申込はお取り扱いしていません)	
外貨預金取引	⑦と#	オペレーター	
その他のお取り引き	⑧と#	取引履歴の照会	①と#
		振込予約の取り消し	②と#
		住所・電話番号の変更(オペレーター)	③と#
		公共料金自動振替のお申し込み(オペレーター)	④と#
		ゼロ手数料に関する照会(オペレーター)	⑤と#
		都度指定振込利用停止設定解除・その他(オペレーター)	⑥と#
メニューの はじめに戻る	⑨と#	—	
終了	⑩と#	—	



# 残高照会・入出金明細照会の方法

## 1 # 残高照会

### ① 照会口座の選択

代表口座は ①と#  
▶③へ

代表口座以外のサービス  
利用口座は ②と#

を押してください ▶②へ

### ② 代表口座以外の サービス利用口座の入力

支店番号と#を押してください

口座番号と#を押してください

### ③ 照会内容

音声ガイダンスにより、  
照会内容をご案内します。

もう一度お聞きに  
なる場合は ①と#

他の口座を  
照会する場合は ②と#

メインメニュー  
に戻る場合は ⑧と#

終了する場合は ⑩と#  
を押してください

## 2 # 入出金明細照会

### ① 照会口座の選択 (通帳未記入分のみ)

代表口座は ①と#  
▶③へ

代表口座以外のサービス  
利用口座は ②と#

を押してください ▶②へ

### ② 代表口座以外の サービス利用口座の入力

支店番号と#を押してください

口座番号と#を押してください

### ③ 照会開始日の入力

照会開始日の年月日を、  
和暦6桁で入力し、  
最後に#を押してください

(例)令和1年5月7日なら

010507#

と入力します

### ④ 照会内容

音声ガイダンスにより、  
照会内容をご案内します。

もう一度お聞きに  
なる場合は ①と#

続けてお聞きに  
なる場合は ②と#

他の口座を  
照会する場合は ③と#

メインメニュー  
に戻る場合は ⑧と#

終了する場合は ⑩と#  
を押してください

# お振り替え・お振り込みの方法

## ③ # お振り替え

### ① 出金口座の選択

代表口座は ①と#  
▶③へ

代表口座以外のサービス  
利用口座は ②と#  
を押してください ▶②へ

### ② 代表口座以外のサービス利用口座の入力

(支店番号)と#を押してください  
(口座番号)と#を押してください

### ③ 入金口座の選択

代表口座は ①と#  
▶⑤へ

代表口座以外のサービス  
利用口座は ②と#  
を押してください ▶④へ

### ④ 代表口座以外のサービス利用口座の入力

(支店番号)と#を押してください  
(口座番号)と#を押してください

### ⑤ お振替金額の入力

(振替金額)と#を押してください

### ⑥ 連絡先電話番号の入力

電話番号を市外局番から入力し、  
最後に#を押してください

### ⑦ 取引完了のガイダンス

「お取り引きを承りました。  
受付番号は○○○○○○です。」

続けてお振り替え  
をする場合は ①と#  
メインメニュー  
に戻る場合は ⑧と#  
終了する場合は ⑦と#  
を押してください

## ④ # お振り込み

### ① # 登録されている先へのお振り込み

#### ① 振込暗証番号の入力

振込暗証(1回目) 〇と#  
(4桁のうち音声で指定のあった1桁)

振込暗証(2回目) 〇と#  
(4桁のうち音声で指定のあった1桁)

#### ② 出金口座の選択

代表口座は ①と#  
▶④へ

代表口座以外のサービス  
利用口座は ②と#  
を押してください ▶③へ

### ③ 代表口座以外のサービス利用口座の入力

(支店番号)と#を押してください  
(口座番号)と#を押してください

### ④ 登録されている先からお振込先を選択

登録番号(3桁) 〇〇〇と#  
を押してください

登録番号の  
照会は 〇〇〇と#  
を押してください

#### ⑤ お振込金額の入力

(振込金額)と#を押してください

#### ⑥ 連絡先電話番号の入力

電話番号を市外局番から入力し、  
最後に#を押してください

### ⑦ 取引完了のガイダンス

「お取り引きを承りました。  
受付番号は○○○○○○です。」

続けてお振り込み  
をする場合は ①と#  
メインメニュー  
に戻る場合は ⑧と#  
終了する場合は ⑦と#  
を押してください

### ③ # 振込先登録口座の削除

#### ① 削除する登録口座を選択

登録番号(3桁) 〇〇〇と#  
を押してください

登録番号の  
照会は 〇〇〇と#  
を押してください

#### ② 取引完了のガイダンス

「お取り引きを承りました。  
受付番号は○○○○○○です。」

続けて削除  
をする場合は ①と#

メインメニュー  
に戻る場合は ⑧と#

終了する場合は ⑦と#  
を押してください

# 定期預金の作成・解約予約、 積立定期預金への入金の方法

## 5 # 定期預金取引

### 1 # 定期預金の作成

#### 1 出金口座の選択

代表口座は ①と#  
▶③へ

代表口座以外のサービス  
利用口座は ②と#  
を押してください ▶②へ

#### 2 代表口座以外の サービス利用口座の入力

支店番号と#を押してください  
口座番号と#を押してください

#### 3 定期預金口座番号の入力

支店番号と#を押してください  
口座番号と#を押してください

#### 4 お預入期間の入力

月数と#を押してください  
(例)お預入期間が2年の場合、  
②④と入力してください。

#### 5 お預入金額の入力

預入金額と#を押してください

#### 6 連絡先電話番号の入力

電話番号を市外局番から入力し、  
最後に#を押してください

#### 7 取引完了のガイダンス

「お取り引きを承りました。  
受付番号は○○○○○○です。」

続けて作成を  
する場合は ①と#  
メインメニュー  
に戻る場合は ⑧と#  
終了する場合は ⑦と#  
を押してください

### 2 # 解約の予約

#### 1 定期預金口座番号の入力

支店番号と#を押してください  
口座番号と#を押してください  
預入番号と#を押してください

#### 2 取引完了のガイダンス

「お取り引きを承りました。  
受付番号は○○○○○○です。」

続けて解約予約を  
する場合は ①と#  
メインメニュー  
に戻る場合は ⑧と#  
終了する場合は ⑦と#  
を押してください

### 5 # 積立定期預金 への入金

#### 1 出金口座の選択

代表口座は ①と#  
▶③へ

代表口座以外のサービス  
利用口座は ②と#  
を押してください ▶②へ

#### 2 代表口座以外の サービス利用口座の入力

支店番号と#を押してください  
口座番号と#を押してください

#### 3 積立定期預金口座の入力

支店番号と#を押してください  
口座番号と#を押してください

#### 4 ご入金金額の入力

入金金額と#を押してください

#### 5 連絡先電話番号の入力

電話番号を市外局番から入力し、  
最後に#を押してください

#### 6 取引完了のガイダンス

「お取り引きを承りました。  
受付番号は○○○○○○です。」

続けて作成を  
する場合は ①と#  
メインメニュー  
に戻る場合は ⑧と#  
終了する場合は ⑦と#  
を押してください

# ご注意事項

## 暗証番号の管理について

- 暗証番号は、横浜銀行ウェブサイトまたは横浜銀行ATMにて随時ご変更ください。
- 暗証番号は、絶対に第三者に教えないでください。当行職員や警察官などであっても、お客さまにパスワード・暗証番号をおたずねすることは絶対にありません。
- 暗証番号は、第三者の目に容易に触れるところや運転免許証・通帳・キャッシュカード・ご契約カードなど、類推されるおそれのあるものには絶対に書き留めないでください。
- 暗証番号は、テキストファイル・ワード・エクセルなどに記載して、パソコンに保存しないでください(特にファイル交換・共有ソフトを利用している場合は絶対に保存しないでください)。
- 暗証番号を公衆電話や携帯電話からご入力になる場合、第三者から見られないようにしてください。
- 暗証番号を第三者に知られてしまった、もしくは知られてしまったと思われるときは、ただちにハローサービスまたはテレホンバンキングにご連絡ください。
- 他人に推測されやすい暗証番号(生年月日・電話番号)は使用しないでください。

## 各取引について

- 入出金明細照会  
照会できる明細は、通帳未記帳分のみとなります。
- ご依頼内容の照会  
テレホンバンキングにて取引された過去13か月間の照会ができます。
- お振り込み・お振り替え
  - ・お振り込みをおこなうには、あらかじめ横浜銀行ウェブサイトまたは横浜銀行ATMにて「振込暗証」「確認暗証」の登録が必要です。詳細はP5～6をご覧ください。
  - ・1日あたりのお振込限度額は500万円です。1日あたりのお振替限度額は1,000万円です。1日あたりのお振替限度額は変更できません。
  - ・振込依頼人名の変更はできません。
  - ・一部ご利用になれない金融機関があります。
  - ・専用の振込用紙があるものについては、お振り込みできません。窓口にお申し出ください。
  - ・お振込先の金融機関から、振込先情報相違などの理由でご資金の返却を受け付けた場合は、出金口座に入金します。この場合振込手数料は返却しません。
  - ・受付終了後のお振り込みの組戻しは、当行所定の手数料がかかります。
- 定期預金
  - ・作成ができる定期預金は、スーパー定期(元利継続)のみです。
  - ・定期預金作成金額は、1万円以上1円単位です。
  - ・定期預金作成限度額は、お振替限度額の範囲内です。
  - ・満期解約予約、解約、満期時取扱方法変更ができる定期預金は、スーパー定期、自由期間、変動金利定期、期日指定定期、大口定期、IBパッケージプランです。
  - ・解約は、自動継続型の定期預金の場合、満期日の前日までに書替停止の登録がされている必要があります。
  - ・満期時取扱方法変更は、満期日の前日まで受付可能です。なお、現金支払、自動解約への変更はできません。
  - ・一部支払いはできません。窓口にお申し出ください。
  - ・お取扱内容によっては、受け付けできない場合があります。
- 積立定期預金の随時入金
  - ・対象となる積立定期預金は積立型自由期間、スーパーステップです。
  - ・随時入金は、1円以上1円単位です。
  - ・随時入金は、お振込限度額の範囲内です。
- 投資信託の解約・スイッチング  
スイッチングのお取り引きにあたっては、あらかじめオペレーターへ「最新の目論見書」および「目論見書補完書面」をご請求ください。またお取り引きの際は、お手元にあることを確認します。
- 外貨普通預金
  - ・新規口座開設の場合は、「有効期限内の外貨普通預金契約締結前交付書面」がお手元にあることを確認します。あらかじめオペレーターまでご請求ください。
  - ・取引明細照会期間は2か月です。
- 自動継続外貨定期預金  
作成の都度、「有効期限内の自動継続外貨定期預金契約締結前交付書面」がお手元にあることを確認します。あらかじめオペレーターまでご請求ください。
- その他の取引条件等は、原則インターネットバンキングに準じます。

# 困ったときは

## 暗証番号を忘れた・ロックがかかってしまった

横浜銀行ウェブサイトまたは横浜銀行ATMにて再度ご登録ください。  
詳細はP5～6をご覧ください。

## その他、わからないことがある

横浜銀行コンタクトセンターハローサービスへお問い合わせください。

## テレフォンバンキングのお取り引きは

横浜銀行コンタクトセンター

テレフォン<sup>フリーダイヤル</sup>  
バンキング  **0120-89-4580**

〔電話受付時間〕 銀行窓口営業日の9:00～17:00

携帯電話・PHSからは **045-438-4612** (通話料有料)

## サービス内容・ご不明点のお問い合わせは

横浜銀行コンタクトセンター

ハロー<sup>フリーダイヤル</sup>  
サービス  **0120-188-824**

〔電話受付時間〕 平日、土日 9:00～17:00

※土日以外の祝日・振替休日、12月31日～1月3日、5月3日～5月5日は  
ご利用できません。